

Info-Papier

	<p>Wann die Schlichtungsstelle helfen kann</p> <p>Eine Reise kann noch so gut geplant und organisiert sein: Unvorhergesehene Ereignisse wie ein annullierter Flug, ein verspäteter Zug oder verloren gegangenes Gepäck geben ggf. Anlass zur Beschwerde.</p> <p>Wenn Sie auf eine solche Beschwerde vom jeweiligen Unternehmen keine bzw. keine zufriedenstellende Antwort erhalten, kann die <i>Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.</i> helfen.</p>
	<p>In guten Händen</p> <p>Die Schlichtungsstelle arbeitet unabhängig, unparteilich und neutral sowie auf Grundlage von Recht und Gesetz.</p> <p>Alle Schlichter:innen haben die Befähigung zum Richteramt und verfügen insbesondere im Bereich des Fahrgast-, Passagier- und Reiserechts über hohe Expertise.</p> <p>Die <i>Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.</i> ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz von der Bundesregierung offiziell anerkannt.</p>
	<p>Die Schlichtung ist kostenlos</p> <p>Für Reisende ist die Schlichtung – entsprechend gesetzlicher Vorgaben – mit keinerlei Kosten verbunden: Weder werden Bearbeitungsgebühren oder Erfolgshonorare in Rechnung gestellt, noch fallen Kosten für Rechtsanwalt oder Gericht an.</p> <p>Im Rahmen der Schlichtung erhalten Verbraucher:innen also die ihnen rechtlich zustehende Forderung in voller Höhe.</p>
	<p>Voraussetzungen der Schlichtung</p> <p>Drei Punkte sind für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Der Beschwerdegrund ist bzw. war nicht bereits Gegenstand eines Gerichts- oder Schlichtungsverfahrens. 2) Das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet, ist Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle. Eine Übersicht der teilnehmenden Unternehmen finden Sie auf der Webseite der Schlichtungsstelle. 3) Das Unternehmen kennt die Beschwerde bereits und bekam ausreichend Zeit zu antworten (Richtwert: max. zwei Monate).

	<h3>Das Schlichtungsverfahren</h3> <p>Reagiert ein Unternehmen auf eine Beschwerde hin nicht oder überzeugt die Antwort nicht, kann ein Schlichtungsantrag gestellt werden: am besten online über die Webseite der Schlichtungsstelle. Nach Antragstellung wird die formale Zulässigkeit des Antrags sowie die Sach- und Rechtslage geprüft. Die Ergebnisse der rechtlichen Prüfung werden beiden Parteien im Rahmen einer „Schlichtungsempfehlung“ schriftlich und leicht verständlich erläutert. Stimmen Reisende und Unternehmen der Schlichtungsempfehlung zu, ist diese – wie bei einem (Vergleichs-) Vertrag – rechtlich verbindlich.</p>
	<h3>Wie lange dauert die Schlichtung?</h3> <p>Schlichtungsverfahren sind nach Vorliegen aller erforderlichen Informationen in der Regel innerhalb von drei Monaten abgeschlossen – häufig sogar in noch kürzerer Zeit. Ist ein Fall komplex oder ist das Fallaufkommen aufgrund aktueller Ereignisse besonders hoch, kann es allerdings auch schon mal etwas länger dauern. Es bedarf auch dann keiner Sachstandsanfragen: Die Schlichtungsstelle bleibt am Ball – versprochen.</p>
	<h3>Wie finanziert sich die Schlichtungsstelle?</h3> <p>Über 300 Verkehrs- und Reiseunternehmen sind Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle und tragen die Kosten für die Schlichtungsarbeit. Die Mitgliedsunternehmen verstehen die außergerichtlichen Streitbeilegung als Teil ihres kundenorientierten Service.</p>
	<h3>Wo gibt es weitere Informationen?</h3> <p>Auf der Webseite der Schlichtungsstelle: https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/ finden Sie die Online-Formulare für einen Schlichtungsantrag und weitere nützliche Informationen</p> <ul style="list-style-type: none"> - zur außergerichtlichen Streitbeilegung, - zum Fahrgast-, Passagier- und Reiserecht sowie - über den Trägerverein, den Beirat und über das Team der Schlichtungsstelle.
<h2>Fazit</h2>	<h2>Die außergerichtliche Streitbeilegung spart Geld, Zeit und Ärger.</h2>